

「NHKスペシャル」が認めたメソッド

クレームに負けない、ストレス対応研修

【講演・研修のご紹介】

クレーム対応アドバイザー、ストレスマネジメント研究家
堀北祐司(ほりきた・ゆうじ)

ストレスは、ありますか？

ストレスがない人ほど、注意！

- ストレスチェック義務化スタート。

ストレスがあるのは自然な事。

対策は？

※ストレスチェック義務化・・・「労働安全衛生法」という法律が改正されて
労働者が50人以上いる事業所では、2015年12月から、毎年1回、この検査を全ての労働者に対して
実施することが義務付けられました

「人」

労災・訴訟リスク**過去最多(2014年)**

メンタルによる**休職者の退職率**
42.3%

●一人にかかるコスト

メンタル不調などで6ヶ月休職した場合、そのコストは

約422万円

従業員がメンタル不調で休職する場合、

休職前後は周囲の従業員が手伝う残業代、休職中は本人への手当や周囲の業務調整、
残業代、事務対応などで大きなコストが発生します。

(従業員たとえば年収600万円の方と試算)

●再度採用にかかるコスト

穴埋めのための採用コスト.....

約180万円

休職者や退職者が増加すると、新たな人材を採用するためのコストも発生します。

もちろん即戦力となるための助走期間も必要で、

損失はそれ以上に大きいと思われます。(一般的な成功報酬 年収×30%と試算)

※内閣府「企業が仕事と生活の調和に取り組むメリット」

独立行政法人労働政策研究・研修機構調査(2013年)

強い不安、悩み、ストレスを感じる事柄

第3位	仕事の量	30.1%
第2位	仕事の質	33.1%
第1位	職場の人間関係	41.3%

厚生労働省
平成24年「労働者健康状態調査」

堀北 祐司 (ほりきた ゆうじ) クレーム対応アドバイザー・ストレスマネジメント研究家



■経歴

大手家電メーカーのエンジニアとしてスタートするも、出来が悪く、突然、お客さま相談室に異動。お客さま相談室にて、1年目より責任者として抜擢される。クレームを嫌がる同僚が2~3年で退職する中、10数年勤務し、通常1つの製品の窓口のみを担当するところを、汎用性のあるクレーム対応のノウハウを身につけていたため、5つ以上の製品窓口責任者となり、約10,000件以上のクレーム対応に関わる。開発部門から突然の異動のため、お客さま相談室の存在意義について常に考えていた。クレーム対応をし終えるだけでなく 商品への改善提案を果敢に挑戦し意義を見出した。その成果として、800人超の相談員の中から「改善提案コンテスト」にて全国1位となり表彰される。

途中、ハードなクレーム等に悩み、うつ病と診断されるも仲間の助けもあり克服した経験を持つ。

独自に考案した300超のエクササイズで、14年以上、うつ病の再発には至っていない。

現在は、独自メソッドが注目され NHK スペシャル「キラーストレス」に出演するなど、話題の研修講師として活躍中。出演したテレビ番組は、大きな反響を呼び、書籍化された。著書に、世界一簡単!「ストレス」と上手につき合う方法(三笠書房)がある。雑誌「家主と地主」連載中。

■得意分野

クレーム対応。ストレス対応。クレーム対応から学ぶ、苦手な人の取扱説明書。職場コミュニケーション。

■講演・研修 テーマ

- 「職場の安全につながる、【キラーストレス】マネジメント術」
- 「クレーム対応のプロに学ぶ、ストレスと上手につき合う方法」
- 「クレームに負けない、ストレスマネジメント研修」「クレーム対応から学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション」
- 「1万件以上のクレーム接客で身につけたストレスフリーの対応術」 「経験ゼロでもすぐ身につく、ストレスゼロの「クレーム対応」」
- 「クレマーは赤のネクタイを好む！～苦手な人と接するときの取扱説明書～」



■実績

大手コールセンター企業、大手企業労働組合、大手エネルギー会社、信用金庫、銀行、理科系4年制大学、保険業界、自動車販売会社、不動産会社、商工会議所、商工会連合会、大手小売業・ショッピングモール・スーパー、女性専門衣料品メーカー、建設業界、農業関係団体、税理士関係団体、全国賃貸住宅新聞社(賃貸住宅フェア:マリンメッセ福岡,名古屋吹上ホール,インテックス大阪,東京ビックサイト等)

以上



堀北祐司の特徴

1) クレーム対応の技術

経験ゼロでもすぐ身につく、ノウハウ・技術。

大手家電メーカー・お客さま相談室の責任者 11年・1万件のクレーム対応の経験

2) ストレスとつき合う技術

うつ経験から立ち直り、14年再発していないノウハウ・技術。

打たれ弱い人向け、ストレスから解放します 新入社員時代に、聞いたかったノウハウ。

3) 職場のコミュニケーション・ノウハウ

女性にウケる、カラー(色)を使った職場コミュニケーション技術。

新入社員・女性向けに、

普段の職場でも使えるコミュニケーションのコア・エッセンスを

カラー(色)を用いながら、簡単・シンプルにお伝えします

背景・バックボーン



ストレス対応

クレーム対応/会社員経験(ウツ経験)

クレームに負けない、ストレス対応研修

※90分（60分、120分、半日等）

※内容は、状況により変更することがあります。

時間	カリキュラム	概要	講師／担当
(12:55)	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の目的 ・ 本研修のアウトライン 	
13:00～13:15	<ul style="list-style-type: none"> ・ 頭の体操 ・ 自己紹介 ・ 「クレーム対応の基礎」 ・ 人の話を聞く 	自分とのコミュニケーション 他人とのコミュニケーション 聴き方【演習】 思い込みの法則（まず思う）	講師:堀北祐司
13:15～13:25	<ul style="list-style-type: none"> ・ ストレス解消 ・ ポジティブリストを見つける 	笑う・エクササイズ（ラフター・ヨガ）【演習】 クレーム対応のプロの、 ストレス解消ベスト3を知る 自分の感情を把握する 数値に置き換える等	講師:堀北祐司
13:25～13:55	<ul style="list-style-type: none"> ・ カラータイプ分け 人間関係のつき合い方 ・ 人への接し方を見直す ・ タイプ別ストレスのつき合い方 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4つのタイプを知る もしも居酒屋でクレームが発生したら・・・ ・ 4つのタイプ別クレーム対応方法を知る。 ・ 自分がどのタイプかを知る 	講師:堀北祐司
14:15～14:30	・ クレームには未来がある	改善について システム思考	講師:堀北祐司
14:30～14:40	質疑応答	日常の実践へ向けて	

講演・セミナー・研修 テーマ

「クレーム対応から学んだ職場をイキイキさせるコミュニケーション」

「クレーム対応のプロが実践している、ストレスマネジメント術」

「【キラーストレス】に負けない、ストレスマネジメント術！」

「クレーマーは赤のネクタイを好む！

～苦手な人と接するときの取扱説明書～」

「世界一簡単！「ストレス」と上手につき合う方法」

「クレーム対応に学ぶ、ストレスと上手につき合う方法」

「クレームに負けない、ストレス対応研修」

「職場の安全につながる、【キラーストレス】マネジメント術」

「【キラーストレス】に負けない！安全・コミュニケーション！

～NHKスペシャル出演メソッド、ストレスマネジメント術～

「クレーム対応から学んだ、コミュニケーション安全管理」

～キラーストレスに負けない、ストレスマネジメント～

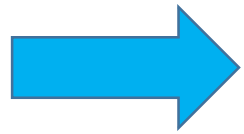


公益社団法人 JAIFA 埼玉県協会 平成27

真似る...良い加減で
ひよっとしたら、これは こうしたら!?



得られる効果



打たれ弱い人

(心やさしい、気配りができる)が、突破口を見つければ、

お客さまへの接し方が変わる



カラー(色)で、社内に共通言語が生まれる ・ 新しい視点。

受講生の感想

◎〔初心者向け〕ストレスゼロのクレーム対応講座（4時間）

大変為になる話を聞かせて頂きまして、ありがとうございました。
正直なところを申しますと、ああいったセミナーというものは初めてで、
しかも内容が「クレーム」や「ストレス」といった後ろ向き感しかないこともあり、
参加しようと思ったのはいいものの、かなり迷いはありました。
でも今は参加して本当に良かったと実感しています！
あんなに笑えるセミナーであれば何回でも参加したいぐらいです（笑） <30代男性 >

全てにおいて勉強になりました。クレーム対応だけでなく、
人生にも役立てていきたいと思えます。 <20代 男性>

カラータイプ別クレームコントロールは聞いていて納得することばかりでした。 <30代女性>

明るく元気でよかった。わかりやすく楽しく説明していただき、ありがとうございました。

非常に勉強になりました。ユーモアを入れながらの講座で、とてもおもしろかった。

丁寧で、とても簡単に説明していただき、わかりやすかったです。

クレーム対応に関して、動きやエピソードを交えて、わかりやすく話していただきました。

ボリュームも内容も充実していた。

4時間という短い時間でしたが、1日以上価値を感じた。

クレーム対応についてのカラータイプを意識すると対応に役立てると思った。 <30代男性>

受講生の感想

◎クレーム対応から学んだ、職場をイキイキさせるコミュニケーション (90分)

今日のお話は、とつてもためになりました。

わたしは、ストレスがたまりやすい性格で、限界まで我慢するタイプ。

でも、今日のお話を聞いて自分なりの目標ができました。

こんなに共感が持てたのは、ひさしぶり。すごく尊敬する人になりました。

今の仕事を頑張り、いつか先生と一緒に仕事してみたいと、はじめて感じた日でした。

<20代 入社6ヶ月 女性 コールセンター>

精神的に病んでいて、今も通院しているので、上司に勧められて参加しました。

ウツは、治るのだと聞いて、勇気と自信が持てました。本当に参加してよかったです。

<20代 女性 有名飲食店勤務 >